

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul **“Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Salon Yulia di GRESIK”**.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada ibu Dra Sonja andarini M.Si selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis dan tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Hj. Suparwati, Dra, M.Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Drs. Sadjudi, S.E., M.Si., selaku ketua Program Study Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Nurhadi, M.Si., selaku sekretaris Program Study Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Sri yuliani selaku salon Yulia GRESIK yang telah memberikan bimbingan dan sumber data.

6. Alm Papa yang telah banyak memberikan dukungan moral maupun materiil sehingga dapat terselesaikannya laporan Skripsi ini.
7. Saudara dan teman – teman yang sudah memberi semangat dan dukungannya dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini.

Penulis menyadari segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, sehingga saran dan kritik sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan ini. Akhir kata penulis berharap semoga laporan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juni 2010

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ivx
ABSTRAKSI.....	ivx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	11
2.1.3 Jasa.....	12
2.1.3.1 Definisi jasa.....	12
2.1.3.2 Klasifikasi jasa.....	13

2.1.3.3 Kualitas jasa.....	16
2.1.4 Kepuasan pelanggan.....	20
2.1.4.1 Pengertian kepuasan pelanggan.....	20
2.1.4.2 Cara mengidentifikasi kepuasan pelanggan.....	23
2.1.5 Kualitas layanan.....	25
2.1.5.1 Pengertian layanan.....	25
2.1.5.2 Karakteristik layanan.....	27
2.1.5.3 Pengertian kualitas layanan.....	28
2.1.5.4 Dimensi kualitas layanan.....	30
2.1.5.5 Cara mengidentifikasi kualitas layanan.....	32
2.2 Kerangka berpikir.....	33
2.3 Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Definisi Operasi dan Pengukuran Variabel.....	37
3.1.1 Definisi Operasional.....	37
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	41
3.2 Populasi sampel dan teknik penarikan sampel.....	42
3.2.1 Populasi.....	42
3.2.2 Sampel.....	42
3.2.3 Teknik pengambilan sampel.....	43
3.3 Teknik pengumpulan data.....	43

3.3.1 Jenis data.....	44
3.3.2 Sumber data.....	44
3.4 Teknik analisis dan pengujian hipotesis.....	45
3.4.1 Uji Validitas.....	45
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.4.3 Teknik analisis korelasi product moment.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	50
4.2 Deskripsi hasil kuisioner.....	52
4.2.1 Deskripsi identitas responden.....	52
4.2.2 Analisis deskripsi jawaban.....	56
4.3. Hasil uji validitas dan reliabilitas.....	67
4.3.1 Uji validitas.....	67
4.3.2 Uji reliabilitas.....	68
4.4. Analisis korelasi product moment.....	69
4.4.1 Uji Korelasi antara Reliabilitas (X_1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).....	69
4.4.2 Uji Korelasi antara Responsiveness (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).....	71
4.4.3 Uji Korelasi antara Assurance (X_3) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
4.4.4 Uji Korelasi antara Empathy (X_4) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).....	74

4.4.5 Uji Korelasi antara Tangibles (X_5) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).....	75
4.5. Analisis korelasi ganda.....	76
4.6. Pembahasan.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	
KUESIONER	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.2 Deskripsi Pekerjaan Responden.....	54
Tabel 4.3 Deskripsi Pendidikan Responden.....	55
Tabel 4.4 Rata-Rata Pengeluaran Dalam Satu Bulan.....	56
Tabel 4.5 Deskripsi Jenis Usia Responden.....	56
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reliability (X_1).....	57
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Responsiveness (X_2).....	59
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap variabel Assurance (X_3).....	60
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empathy (X_4).....	62
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tangibles (X_5).....	64
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
Tabel 4.12 Uji Validitas.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Dimensi of service quality.....	33
Gambar 2.2	Kerangka berpikir.....	35
Gambar 3.1	Pedoman untuk memberikan interprestasi terhadap koefisien korelasi.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Data Kuisisioner

Lampiran 2. Data Penelitian

Lampiran 3 Uji Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 4 Uji Validitas

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Perhitungan Korelasi X1 Terhadap Y

Lampiran 7. Perhitungan Korelasi X2 Terhadap Y

Lampiran 8 Perhitungan Korelasi X3 Terhadap Y

Lampiran 9 Perhitungan Korelasi X4 Terhadap Y

Lampiran 10 Perhitungan Korelasi X5 Terhadap Y

Lampiran 11 Korelasi Parsial

Lampiran 12 Korelasi Ganda

Lampiran 13 Tabel T

Lampiran 14 Tabel f

ABSTRAKSI

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA SALON YULIA DI GRESIK

RENDY AGUSTIAN
NPM.0542010063

Salon kecantikan rambut saat ini sangat digemari khususnya bagi orang perempuan yang lebih mengutamakan penampilan rambut agar terlihat menarik begitu pula dengan kaum laki-laki yang hendak merubah gaya rambut sesuai dengan kepribadian, atau karakternya. Dengan semakin banyaknya salon kecantikan rambut saat ini berarti memberikan keleluasaan bagi konsumen untuk memilih salon kecantikan rambut yang sesuai dengan layanan yang diberikan sehingga pelanggan merasa puas dan ingin melakukan kembali.

Dengan banyaknya salon kecantikan rambut yang ada saat ini mendorong perusahaan bersaing mendapatkan calon pelanggan melalui berbagai strategi yang tepat, yaitu *Reliability* adalah memberikan pelayanan yang sesuai, *Responsiveness* adalah daya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, *Assurance* adalah jaminan dan pemberian rasa aman kepada pelanggan yang memerlukan dukungan pengetahuan yang memadai, *Emphaty* adalah kepedulian dan perhatian karyawan atau badan usaha kepada semua pelanggan, *Tangible* adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personalia dan material-material yang dimiliki oleh perusahaan dalam menarik calon pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui hubungan X1 *Tangible*, X2 *Reliability*, X3 *Responsiveness*, X4 *Assurance* dan X5 *Emphaty* secara simultan dan parsial terhadap Y kepuasan pelanggan salon yulia di gresik. 2) Untuk mengetahui hubungan ganda antara kualitas layanan X1 *Tangible*, X2 *Reliability*, X3 *Responsiveness*, X4 *Assurance* dan X5 *Emphaty* dengan kepuasan pelanggan pada salon yulia di gresik. Teknik penarikan sampel menggunakan sampling type accidental dan sampel dalam penelitian ini mengambil sejumlah pelanggan salon yulia di gresik yang mudah ditemui *Convinience* didapatkan hasil sebagai berikut: Dari hasil analisis didapatkan bahwa secara parsial variabel terikat X1 *Tangible*, X2 *Reliability*, X3 *Responsiveness*, X4 *Assurance* dan X5 *Emphaty* mempunyai hubungan secara signifikan dan secara simultan/bersama-sama juga mempunyai hubungan secara signifikan (bermakna) terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih salon yulia di gresik dan variabel X3 *Responsiveness* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih salon yulia di gresik.

Keyword : X1 *Tangible*, X2 *Reliability*, X3 *Responsiveness*, X4 *Assurance*, X5 *Emphaty* , Y Kepuasan pelanggan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Gresik terdapat banyak salon kecantikan rambut yang menawarkan berbagai macam perawatan rambut yang ditawarkan pada salon-salon yang ada di Gresik yang diantaranya ada pada salon Riko yang berada di Gresik yang menawarkan jasa perawatan kecantikan rambut yang dimana salon Riko memiliki jumlah pelanggan 250 orang pada tahun 2009 yang dimana pelanggan tetap yang berjumlah 200 orang (75%) sedangkan jumlah pelanggan yang tidak tetap berjumlah 50 orang (25%) dari distribusi antara 15 sampai 25 orang setiap hari lebih kurang 75 % pelanggan yang datang tersebut adalah pelanggan tetap sedangkan sisanya adalah pelanggan / konsumen baru yang datang ke salon Riko tersebut.

Pada salon Anis yang menawarkan jasa kecantikan rambut yang dimana salon Anis yang memiliki jumlah pelanggan 270 orang pada tahun 2009 yang dimana pelanggan tetap berjumlah 195 orang (70%) sedangkan jumlah pelanggan yang tidak tetap berjumlah 75 orang (30%) dari distribusi antara 10 hingga 20 orang 40% sedangkan sisanya adalah pelanggan / konsumen yang baru datang ke salon Anis tersebut.

Sedangkan pada salon Yulia memiliki satu penawaran yang cukup untuk bisa menarik pelanggan untuk datang pada salon Yulia tersebut dengan penawaran dimana yang paling menonjol pada salon Yulia adalah hairdryser

(penataan rambut) yang dimana pada salon Yulia memiliki seorang yang ahli dalam penataan rambut dan pada salon Yulia pun memiliki hairstailys sendiri dengan model-model potongan rambut yang mengikuti trend mode yang terbaru. Dengan adanya pelayanan yang tersebut maka banyak orang yang datang dari kalangan remaja sampai dengan orang dewasa pun datang untuk menatakan rambutnya pada salon Yulia dengan model potongan terbaru atau pun dengan model potongan yang sesuai dengan keinginan pelanggan tersebut dapat dipenuhi oleh salon Yulia.

Dengan adanya penawaran yang cukup menjanjikan yang dilakukan oleh salon Yulia sehingga salon Yulia memiliki pelanggan tetap adalah YULIA salon di Gresik. Table 1.1 berikut mendeskripsikan jumlah pelanggan salon YULIA tahun 2008 – 2009.

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan Salon YULIA
Periode 2008 – 2009

Jenis Pelanggan	Tahun	
	2008	2009
Tetap	427	396
Tidak tetap	249	183
Jumlah	676	579

Sumber : Salon Yulia 2008-2009

Tahun 2008, jumlah pelanggan yang datang di lokasi salon ini sebesar 676 pelanggan dengan pelanggan tetap sebesar 427 (63%) pelanggan dan pelanggan tidak tetap sebesar 249 (37%). Dari distribusi pelanggan di atas setiap hari

bervariasi antara 20 orang s.d 30 orang. Khusus pada hari Sabtu dan Minggu jumlah pelanggan mencapai 30 orang s.d 45 orang. Lebih kurang 60% pelanggan yang datang tersebut adalah pelanggan tetap, sedangkan sisanya adalah konsumen baru. Sedangkan pada tahun 2009, jumlah pelanggan yang datang ke salon YULIA sebesar 579 pelanggan, sebanyak 396 (68%) pelanggan tetap dan 183 (32%) pelanggan tidak tetap. Pada hari-hari biasa jumlah pelanggan yang datang bervariasi antara 15 orang s.d 24 orang, sedangkan pada hari Sabtu dan Minggu antara 20 orang s.d 35 orang. Pada tahun 2009 ini jumlah pelanggan yang datang ke salon ini turun $\pm 25\%$. Sebanyak lebih kurang 69% pelanggan yang datang tersebut adalah pelanggan tetap

Hasil wawancara lainnya dengan Ibu Dewi pelanggan salon YULIA, yang telah menggunakan jasa salon ditempat ini selama 4 tahun terakhir mengatakan, *"..dari harga sih relative sama dengan salon-salon sekelas salon ini, sedangkan dari segi tempat ya lumayan sih nyaman, tapi kalau pas ramai ya..rada-rada kurang nyaman AC nya jadi kurang dingin."* (Wawancara Ibu Yuli, 15 February 2010).

Wawancara lainnya dilakukan oleh pelanggan yang tidak lagi menggunakan salon ini, tetapi ikut mengantarkan kerabatnya untuk memakai jasa ini dapat terindikasikan adanya layanan kurang sesuai dengan yang diharapkan; dan diduga menjadi penyebab turunnya pelanggan dari pokok bahasan kualitas layanan.

Beberapa pelanggan juga mengeluhkan jasa layanan pelurusan rambut, pewarnaan rambut, dan potongan yang tidak sesuai dengan yang diinginkan

namun pihak salon Yulia kurang bersungguh-sungguh dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan Salon Yulia masih kurang memperhatikan kepuasan pelanggan dalam kualitas layanannya, sehingga banyak pelanggan yang merasa tidak puas dan beralih ke salon yang lain. Kondisi ini memberikan dampak kepada penurunan jumlah pelanggan yang datang ke salon Yulia. Dan juga bisa disebabkan banyaknya salon-salon yang berkonsep Modern seperti ; My Salon, Yoppy Salon, Johny Andrean yang beroperasi DI Gresik

Berdasarkan pada latar belakang maka peneliti ingin mengetahui “Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada Salon Yulia Di Gresik “.

1.2. Rumusan Penelitian

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat hubungan antara :
 - a. Reliability (X_1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Salon Yulia di Gresik.
 - b. *Responsiveness* (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Salon Yulia di Gresik.
 - c. *Assurance* (X_3) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Salon Yulia di Gresik.
 - d. *Empathy* (X_4) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Salon Yulia di Gresik.

- e. *Tangibles* (X_5) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Salon Yulia di Gresik.
- 2. Apakah terdapat hubungan ganda antara kualitas layanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*) dengan kepuasan pelanggan pada salon Yulia di Gresik.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dilaksanakan adalah :

- 1. Untuk mengetahui hubungan :
 - a. *Reliability* (X_1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Salon Yulia di Gresik.
 - b. *Responsiveness* (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Salon Yulia di Gresik.
 - c. *Assurance* (X_3) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Salon Yulia di Gresik.
 - d. *Empathy* (X_4) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Salon Yulia di Gresik.
 - e. *Tangibles* (X_5) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Salon Yulia di Gresik.
- 2. Untuk mengetahui hubungan ganda antara kualitas layanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*) dengan kepuasan pelanggan pada salon Yulia di Gresik.

1.4. Manfaat Penelitian

Kegunaan atau Manfaat dari penelitian ini:

1. Sebagai sumbangan pemikiran bagi salon Yulia Gresik dalam membuat kebijakan sehubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
2. Sebagai referensi bagi peneliti berikutnya.
3. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya menyangkut teori manajemen pemasaran.